



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

**DATAMART PARA LA GESTIÓN DE VENTAS DE TRAVEL
CONFIRMATIONS S.A.C.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS**

AUTOR:

PALMA BALDOCEDA BRANDON LEE

ASESOR:


Dr. ARADIEL CASTAÑEDA HILARIO

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMAS DE INFORMACIÓN ESTRATÉGICAS Y DE TOMA DE DECISIONES

LIMA – PERÚ

2018

 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a):

PALMA BALDOCEDA, BRANDON LEE

cuyo título es:

"DATAMART PARA LA GESTIÓN DE VENTAS DE TRAVEL CONFIRMATIONS S.A.C."

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **13** (números) **TRECE** (letras).

Lima, Jueves 05 de Julio del 2018



.....
 PRESIDENTE
 Dra. DÍAZ REÁTEGUI MÓNICA



.....
 SECRETARIO
 Mgtr. PÉREZ FARFÁN IVÁN MARTIN



.....
 VOCAL
 Mgtr. GALVEZ TAPIA ORLEANS MOISES

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

Dedico esta tesis con todo amor y cariño a mi familia por su amor incondicional, sacrificio y esfuerzo, por haberme formado con buenas enseñanzas y valores, además de apoyarme en cada momento de mi vida a través de sus sabios consejos que me impulsa a seguir adelante y ser cada día una mejor persona.

A mis amigos, quienes durante nuestra vida universitaria adquirimos y compartíamos nuevos conocimientos, además de pasar por varios momentos que nos permitieron llegar hasta este punto.

Agradecimiento

Agradezco primeramente a Dios quien me dio la vida y me ilumina cada momento de mi vida con su sabiduría.

A mi familia, que me dio todo el apoyo necesario para convertirme en una buena persona y un buen profesional.

A mis profesores y especialmente a mis asesores, que me brindaron sus conocimientos y consejos que me permitieron mejor cada día mi tesis.

Finalmente quiero dar gracias a nuestra Universidad Cesar Vallejo, por las facilidades que me ha brindado durante todo el presente ciclo.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Brandon Lee Palma Baldoceda estudiante de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado "Datamart para la gestión de ventas de Travel Confirmations S.A.C" presentada, para la obtención del grado académico profesión de Ingeniero de Sistemas es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académico.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completo ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o titulado profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 5 de julio del 2018.



Firma

Nombres y Apellidos: Brandon Lee Palma Baldoceda

DNI: 77286771

Índice

Página

Índice de Figura.....	viii
Índice de Tablas	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Capítulo I: Introducción.....	1
1. Realidad Problemática	2
2. Trabajos Previos.....	5
2.1. Nacionales	5
2.2. Internacionales	8
3. Teorías Relacionadas al Tema.....	11
3.1. Datamart	11
3.2. Gestión de Ventas.....	15
3.3. Metodología para el Desarrollo del Datamart.....	20
3.4. Selección de la Metodología de Desarrollo del Datamart.	27
4. Formulación del Problema.....	27
4.1. Problema General.....	27
4.2. Problemas Específicos	27
5. Justificación del Estudio.....	28
6. Hipótesis.....	30
6.1. Hipótesis General.....	30
6.2. Hipótesis Específicos.....	30
7. Objetivos.....	30
7.1. Objetivo General	30
7.2. Objetivos Específicos	30
Capítulo II: Método.....	31
1. Método de Investigación	32
2. Diseño de Investigación.....	32
3. Variables y Operacionalización	33
4. Población y Muestra	36
4.1. Población	36
4.2. Muestra	36
4.3. Muestreo	37

5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
5.1. Técnicas de recolección de datos	38
5.2. Instrumento de recolección de datos	38
5.3. Validez	39
5.4. Confiabilidad de Datos.....	39
6. Métodos de Análisis de Datos	41
6.1. Hipótesis de Investigación 1	42
6.2. Hipótesis de Investigación 2	42
6.3. Prueba de Normalidad.....	43
6.4. Validación de Hipótesis	44
7. Aspectos éticos.....	46
Capítulo III: Resultados	47
1. Descripción.....	48
2. Análisis descriptivo	48
3. Análisis Referencial	51
4. Prueba de Hipótesis	56
4.1. Hipótesis de Investigación 1	56
4.2. Hipótesis de Investigación 2	59
IV. Discusión.....	64
V. Conclusiones	65
VI. Recomendaciones.....	66
VII. Referencias.....	67
Anexos	70

Índice de Figuras

	Página
Figura 01 - Nivel de Eficacia de Ventas	3
Figura 02 - Nivel de Eficiencia de Ventas.....	4
Figura 03 – Necesidades de información en la empresa.....	5
Figura 04 - Etapas de la Gestión de Ventas.....	15
Figura 05 - Ciclo de Vida del Negocio Dimensional – Ralph Kimball.....	21
Figura 06 - Ciclo de Vida de la Metodología Bill Inmon	23
Figura 07 - Etapas de la Metodología Hefesto	25
Figura 08 - Grado de Correlación.....	39
Figura 09 - Región de Rechazo y Aceptación	46
Figura 10 - Contraste “Nivel de eficacia de Ventas”	50
Figura 11 - Contraste “Nivel de eficiencia de Ventas”	51
Figura 12 – Prueba de Normalidad del Nivel de Eficacia de Ventas Antes de Implementar el Datamart	53
Figura 13 - Prueba de Normalidad del Nivel de Eficacia de Ventas Después de Implementar el Datamart.....	53
Figura 14 - Prueba de Normalidad del Nivel de Eficiencia de Ventas Antes de Implementar el Datamart.....	55
Figura 15 - Prueba de Normalidad del Nivel de Eficiencia de Ventas Después de Implementar el Datamart.....	55
Figura 16 - Nivel de Eficacia de Ventas Antes de Implementar el Datamart.....	57
Figura 17 – Nivel de Eficacia de Ventas Después de Implementar el Datamart	57
Figura 18 – Nivel de Eficacia de Ventas “Comparativa General”	58
Figura 19 - Región de Rechazo y Aceptación “Nivel de Eficacia de Ventas”	59
Figura 20 - Nivel de Eficiencia de Ventas Antes de Implementar el Datamart.....	60
Figura 21 - Nivel de Eficiencia de Ventas Después de Implementar el Datamart	61
Figura 22 – Nivel de Eficiencia de Ventas “Comparativa General”	62
Figura 23 - Región de Rechazo y Aceptación “Nivel de Eficiencia de Ventas”	63

Índice de Tablas

	Página
Tabla 01 - Selección de Metodologías para el Desarrollo del Datamart	27
Tabla 02 - Operacionalización de variable dependiente	34
Tabla 03 - Indicadores	35
Tabla 04 - Población	36
Tabla 05 - Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	38
Tabla 06 - Validación de Instrumento.....	39
Tabla 07 - Confiabilidad por test y re-test para Nivel de eficacia de ventas.....	40
Tabla 08 - Confiabilidad por test-retest "Nivel de eficiencia de ventas"	41
Tabla 09 - Medidas descriptivas del Nivel de Eficacia de ventas en la gestión de ventas antes y después de implementar el Datamart	49
Tabla 10 - Medidas descriptivas del Nivel de Eficiencia de ventas en la gestión de ventas antes y después de implementar el Datamart	50
Tabla 11 - Shapiro-Will "Nivel de Eficacia de Ventas"	52
Tabla 12 - Shapiro-Will "Nivel de Eficiencia de Ventas"	54
Tabla 13 - Prueba de T-Student para el Nivel de Eficacia de Ventas en la gestión de ventas antes y después de implementar el Datamart.....	58
Tabla 14 - Prueba de T-Student para el Nivel de Eficiencia de Ventas en la gestión de ventas antes y después de implementar el Datamart.....	62
Tabla 15 - Relación de los Indicadores y las Perspectivas con el proceso	105

Resumen

La presente tesis abarcó el análisis, diseño e implementación de un Datamart para la gestión de ventas de la empresa Travel Confirmations S.A.C. El tipo de investigación fue Aplicada – Experimental del tipo pre-experimental, ya que se buscó brindar una solución a un problema a través de la implementación de un Datamart.

Para el análisis, diseño e implementación del Datamart se utilizó la metodología Hefesto, la cual fue seleccionada a través de un juicio de expertos. Para el desarrollo del Datamart se utilizó el gestor de base de datos MySQL.

Para la medición de los indicadores se utilizó una muestra de 132 documentos generados por la venta estratificados en 24 fichas de registro en días durante cuatro semanas mediante el tipo de muestreo probabilístico del tipo aleatorio simple. En el pre-test se consiguió un nivel de eficacia de ventas de 57.09% y un nivel de eficiencia de ventas de 45.21%, después a esto se implementó el Datamart a la gestión de ventas, a la cual se consiguió en el post-test un nivel de eficacia de ventas de 71.72% y un nivel de eficiencia de ventas de 79.41%,

De tal manera los resultados reflejaron que el Datamart aumentó el nivel de eficacia de ventas y nivel de eficiencia de ventas, por lo que se afirma que el Datamart mejora la gestión de ventas de la empresa Travel Confirmations S.A.C

Palabras claves:

Datamart, Gestión de ventas, Agencia de viajes, Nivel de eficacia de ventas, Nivel de eficiencia de ventas, Metodología Hefesto

Abstract

This thesis covers the analysis, design and implementation of Datamart for the sales management of the company Confirmaciones de viaje S.A.C. The type of research was applied - Experimental of the pre-experimental type, since it was sought to provide a solution to a problem through the implementation of a Datamart.

For the analysis, design and implementation of Datamart using the Hephaestus methodology, which was selected through expert judgment. For the development of the Datamart, the MySQL database manager was used.

For the measurement of the indicators, a sample of 132 documents generated by the sale in 24 hours was used with the probabilistic probability type of the simple random type. In the pre-test, a level of sales efficiency of 57.09% and a level of sales efficiency of 45.21% were obtained, after which the Datamart was implemented for sales management, which was obtained in the post-test a level of sales effectiveness of 71.72% and a level of sales efficiency of 79.41%,

In this way, the results reflect that the Datamart increased the level of sales efficiency and the level of sales efficiency, so it was confirmed that the Datamart improves the sales management of the company. Travel confirmations S.A.C.

Keywords:

Datamart, Sales management, Sales efficiency level, Sales efficiency level, Hephaestus Methodology

Anexo 03: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Mgtr. GALVEZ TAPIA ORLEANS MOISES, docente de la Facultad de Ingeniería Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada:

“DATAMART PARA LA GESTIÓN DE VENTAS DE TRAVEL CONFIRMATIONS S.A.C.”

del (de la) estudiante PALMA BALDOCEDA, BRANDON LEE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, Martes 12 de Noviembre del 2019.



Mgtr. GALVEZ TAPIA ORLEANS MOISES

Docente Asesor de Tesis

DNI: 16798332

Anexo 04: Pantallazo de Software Turnitin

feedback studio

0 / 0

1 de 1

Resumen de coincidencias

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

26

14 %

7 %

1 %

1 %

1 %

<1 %

<1 %

<1 %

<1 %

1

Entregado a Universida...

Trabajo del estudiante

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

3

docplayer.es

Fuente de Internet

4

www.dspace.uce.edu.ec

Fuente de Internet

5

alicia.concytes.gob.pe

Fuente de Internet

6

www.tdx.cat

Fuente de Internet

7

repositorio.autonoma.e...

Fuente de Internet

8

theibfr.com

Fuente de Internet

9

tesis.ucsm.edu.pe

Fuente de Internet

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

DATAMART PARA LA GESTIÓN DE VENTAS DE TRAVEL
CONFIRMATIONS S.A.C.


TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS

AUTOR:
PALMA BALDOCEDA BRANDON LEE

ASESOR:
Dr. ARADIEL CASTAÑEDA HILARIO

LINEA DE INVESTIGACIÓN:
SISTEMAS DE INFORMACIÓN ESTRATÉGICAS Y DE TOMA DE DECISIONES

Anexo 05: Autorización para la Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Brandon Lee Palma Baldoceda, identificado con DNI N° 77286771, egresado de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Cesar Vallejo, autorizo (), No autorizo (**X**), la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Datamart para la gestión de ventas de Travel Confirmations S.A.C." en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, ley sobre derecho de autor, Art. 23 y Art. 33.


Fundamentación en caso de no autorización:

El gerente general no autoriza la divulgación o exposición pública de ninguna información de la empresa brindada y utilizada en desarrollo del trabajo de investigación por tener carácter confidencial y sensible.

Adicionalmente en la tesis se encuentra información sensible como DNI, domicilio, email, número de celular, entre otros. Esa información se encuentra plasmada en los documentos adjuntos en la tesis.

Por temas de seguridad familiar y que afectan a menores de edad de la familia, no puedo publicar información personal por cualquier medio público (digital o física)

Espero comprendan el asunto y no sea divulgado.


Firma

DNI: 77286771

Fecha: 08/11/2019

Anexo 06: Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

**LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
DE SISTEMAS.**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE
PRESENTA:

PALMA BALDOCEDA BRANDON LEE

INFORME TITULADO:

**DATAMART PARA LA GESTIÓN DE VENTAS DE TRAVEL
CONFIRMATIONS S.A.C.**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

INGENIERO DE SISTEMAS

SUSTENTADO EN FECHA: 05 de Julio del 2018

NOTA O MENCIÓN: 13



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACION